

苏州工业园区市场监督管理局 行政处罚决定书

苏园市监处罚〔2026〕71004号

当事人：苏州同程嘉程国际旅行社有限公司

法定代表人：韩菲

统一社会信用代码：91500109666412001M

类型：有限责任公司(自然人投资或控股的法人独资)

住所：中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区酝慧路66号同程旅行大厦10楼A区

我局执法人员于2026年5月14日对苏州工业园区文体旅游局移交的一季度已办结旅游投诉中涉嫌违法违规问题线索清单进行核查，经初步核查，发现当事人涉嫌存在与旅游者签订的旅游合同未载明《旅行社条例》第二十八条规定事项的旅游违法行为，为进一步查明事实，我局于2026年5月21日立案调查。2026年6月18日，我局执法人员对苏州工业园区文体旅游局移交的部平台旅游市场投诉中涉嫌违法问题线索清单进行核查，经初步核查，发现当事人涉嫌存在与旅游者签订的旅游合同未载明《旅行社条例》第二十八条规定事项的旅游违法行为，因上述两条违法线索的涉嫌违法主体一致，我局已于2026年6月24日并案处理。

经查，当事人是依法设立并取得营业执照的有限责任公司，且依法取得了《旅行社业务经营许可证》（许可证编号：L-JS-CJ100468）。

2025年12月25日，当事人向旅游者提供了“7天5晚 迪拜+阿布扎比+沙迦+阿治曼+清真寺+沙漠冲沙+西安直飞”的旅游项目，并与游客签署了编号为27762220251225103746的《团队出境旅游合同》。在合同的餐饮服务安排中，当事人使用了“中

式餐”、“中式午餐”、“阿拉伯自助餐”等描述，但未明确具体的用餐地点和标准。

2026年1月24日，当事人向旅游者提供了“上海-冲绳（那霸）-鹿儿岛-上海6天5晚”的旅游项目，并与游客签署了编号为28441020260124212425的《团队出境旅游合同》。在合同的出团行程中，对于第三天冲绳以及第四天鹿儿岛的岸上游行程，当事人标明了统一安排的游览项目的具体内容，但未标注游览项目的具体时间。

另外，经查询12345工单流转记录以及当事人提供的退费记录，当事人已与旅游者就赔偿事宜达成一致。同时，经询问当事人并查询国家企业信用信息公示系统及执法办案系统，未发现当事人2年内存在同一性质违法行为。

上述事实，主要有以下证据证明：

1. 当事人营业执照复印件、旅行社业务经营许可证复印件，法人身份证复印件，授权委托书，委托代理人身份证复印件，证明当事人的主体资格和身份情况；

2. 编号为2026（1）号的苏州工业园区旅游市场监管线索移交单及其附件，证明案件线索来源；

3. 编号为2026（4）号的苏州工业园区旅游市场监管线索移交单及其附件，证明案件线索来源；

4. 编号为27762220251225103746的《团队出境旅游合同》，证明当事人与游客签署合同以及合同未载明用餐地点和标准的情况；

5. 编号为28441020260124212425的《团队出境旅游合同》，证明当事人与游客签署合同以及合同未载明游览项目具体时间的情况；

6. 2026年5月28当事人提交的情况说明，12345工单流转

记录，以及2026年5月21、2026年5月27日、2026年5月28日对当事人做的询问调查笔录，证明当事人对投诉所涉及问题的解释说明，退赔情况以及未在合同中明确用餐地点和标准的情况；

7.2026年6月22日当事人提交的情况说明以及对当事人做的询问调查笔录，证明当事人对投诉所涉及问题的解释说明，退赔情况以及未在合同中载明游览项目具体时间的情况；

8.当事人在国家企业信用信息公示系统、江苏省市场监管信息平台上有关行政处罚记录的截图，证明当事人2年内无行政处罚记录的事实。

2026年8月3日，本局向当事人直接送达了苏州工业园区市场监督管理局行政处罚告知书（苏园市监罚告〔2026〕71004号），告知了本局拟作出的行政处罚以及当事人依法享有的陈述申辩的权利。当事人收到告知书后未在规定时间内向本局陈述、申辩。

本局认为，当事人是依法设立并取得营业执照的有限责任公司，且依法取得了《旅行社业务经营许可证》，其经营行为应当符合主管部门的政策规定。

当事人在与旅游者签订的编号为27762220251225103746的《团队境内旅游合同》中，未载明用餐的地点和标准，在与旅游者签订的编号为28441020260124212425的《团队境内旅游合同》中，未载明游览项目的具体时间，该行为违反了《旅行社条例》第二十八条“旅行社为旅游者提供服务，应当与旅游者签订旅游合同并载明下列事项：……（五）旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准；（六）旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间；……”的规定，已构成了旅行社与旅游者签订的旅游合同未载明《旅行社条例》第二十八条规定事项的违法行为。

本案中，当事人为初次违法，且上述旅游合同未载明《旅行

社条例》第二十八条规定的第五至第十二项内容未超过两项，同时，当事人在接到旅游者投诉举报后，积极开展退赔工作，并主动配合执法机关调查。

依据《旅行社条例》第五十五条第二项“违反本条例的规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游行政管理部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月：……(二)与旅游者签订的旅游合同未载明本条例第二十八条规定的事项；……”的规定，综合本案实际情况，本局决定责令当事人改正，处罚款20000元。

当事人应自收到本处罚决定书之日起十五日内（末日为节假日顺延）到中国建设银行苏州工业园区全辖网点缴清上述款项。若使用转帐支票、银行汇票、银行本票的，“收款人”栏填写“苏州工业园区非税收入财政汇缴专户”，“用途栏”填写“缴纳苏州工业园区市场监督管理局罚没款”。到期不缴纳罚款的，依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条的规定，本局将每日按罚款数额的百分之三加处罚款，并依法申请人民法院强制执行。

如不服本行政处罚决定，可以在收到本行政处罚决定书之日起六十日内向苏州工业园区管理委员会申请行政复议；也可以在六个月内依法直接向苏州市吴中区人民法院提起诉讼。当事人对行政处罚决定不服申请行政复议或提起行政诉讼的，行政处罚不停止执行。

苏州工业园区市场监督管理局

2026年8月11日

（市场监督管理部门将依法向社会公开行政处罚决定信息）

本文书一式三份，一份送达，一份归档，一份承办机构留存。